

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis data melalui pembuktian hipotesis yang di angkat dari permasalahan pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesiswaan dan sarana prasarana pembelajaran terhadap kepuasan siswa kelas XII di SMKN 1 Bandung, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Gambaran tingkat kualitas pelayanan administrasi kesiswa di SMK Negeri 1 Bandung dipersepsikan memiliki tingkat kualitas pelayanan administrasi kesiswaan yang “Cukup Baik”.
2. Gambaran tingkat kememadaian sarana prasarana pembelajaran di SMK Negeri 1 Bandung dipersepsikan memiliki tingkat kememadaian sarana prasarana yang “Cukup Baik”.
3. Gambaran tingkat kepuasan siswa kelas XII di SMK Negeri 1 Bandung dipersepsikan memiliki tingkat kepuasan siswa yang “Sedang”.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan siswa kelas XII di SMK Negeri Bandung, meskipun pengaruhnya “Lemah”.
5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan sarana prasarana pembelajaran terhadap kepuasan siswa kelas XII di SMK Negeri 1 Bandung, meskipun pengaruhnya “Sedang/Cukup Kuat”.
6. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan administrasi kesiswaan dan sarana prasarana terhadap kepuasan siswa kelas XII di SMK Negeri 1 Bandung, secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh “Sedang / Cukup Kuat”.

#### **5.2 Saran**

Saran yang dikemukakan mengacu kepada distribusi frekuensi setiap ukuran dari setiap dimensi dan indikator, rekomendasi yang diuraikan pengacu pada ukuran yang memiliki frekuensi terendah diantara dimensi dan indikator lain

masing-masing variabel. Berdasarkan hal itu, saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, gambaran variabel  $X_1$  kualitas pelayanan administrasi kesiswaan berada pada kategori cukup baik, dengan dimensi terendahnya adalah dimensi *empathy* dilihat dari ukurannya yaitu kemampuan petugas administrasi kesiswaan memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian dan mengutamakan kepentingan pelanggan, pemahaman petugas administrasi kesiswaan mengenai kebutuhan siswa, keramahan petugas administrasi kesiswaan ketika membantu penerimaan siswa baru dan ketika siswa meminta surat perizinan dalam mengadakan kegiatan disekolah maupun diluar sekolah serta kemampuan petugas administrasi kesiswaan melayani dengan tidak membedakan (diskriminatif). Untuk mengatasi hal tersebut, penulis merekomendasikan kepada petugas administrasi kesiswaan di sekolah hendaknya lebih memberikan perhatian kepada siswa dan mengutamakan siswa terlebih dahulu, meningkatkan sikap ramah ketika melayani serta tidak membedakan yang ingin mendapatkan layanan.
2. Berdasarkan hasil penelitian, gambaran variabel  $X_2$  sarana prasarana pembelajaran berada pada kategori cukup baik, dengan indikator terendahnya adalah indikator kualitas ruangan kelas, maka dari itu disarankan kepada pihak sekolah untuk melakukan penambahan kelas khususnya kelas untuk praktek, dan menambahkan ventilasi udara, memperbaiki pencahayaan dari jendela kaca seperti pemasangan gordena yang dapat diatur sesuai kebutuhan ataupun dari lampu yang jumlahnya dapat disesuaikan dengan luas ruangan kelas, sehingga di dalam kelas pencahayaannya akan merata, serta mengatur tata letak meja dan kursi agar terdapat jarak antara satu dengan yang lainnya.
3. Untuk gambaran variabel Y kepuasan siswa berada pada kategori sedang, dengan indikator terendahnya adalah indikator *share positive information*, dilihat dari ukurannya yaitu merekomendasikan sekolah kepada kerabat dekat dan menceritakan keunggulan sekolah kepada kerabat dekat. Untuk meningkatkan hal tersebut penulis merekomendasikan agar setiap prestasi serta keunggulan sekolah

informasinya disebar luaskan, dapat dengan menggunakan web sekolah ataupun melalui social media yang dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin.

4. Kualitas pelayanan administrasi kesiswaan pada penelitian ini memiliki pengaruh yang lemah terhadap kepuasan siswa, hal ini menunjukkan bahwa setidaknya kualitas pelayanan administrasi kesiswaan memiliki kontribusi terhadap kepuasan siswa, sehingga diharapkan pihak sekolah dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan tidak hanya terhadap layanan administrasi kesiswaan saja, hal ini dilakukan agar pengaruhnya terhadap kepuasan dapat lebih kuat .
5. Sarana prasarana pembelajaran dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang sedang/cukup kuat, hal ini menunjukkan bahwa sarana prasarana merupakan factor yang dapat diperhitungkan dalam meningkatkan kepuasan siswa. Untuk itu perlu adanya tindak lanjut dari pihak sekolah untuk dapat meningkatkan ataupun melakukan perawatan secara berkala pada sarana prasarana pembelajaran yang ada disekolah.
6. Kualitas pelayanan administrasi kesiswaan dan Sarana prasarana pembelajaran secara bersama-sama memiliki pengaruh yang sedang/cukup kuat terhadap kepuasan siswa, keduanya merupakan faktor-faktor yang dapat mempertinggi kepuasan siswa, hal ini dapat menjadi acuan untuk dapat meningkatkan kepuasan siswa, dengan cara pihak sekolah secara bersama-sama mulai meningkatkan layanan yang diberikan kepada siswa serta melakukan perbaikan pada sarana prasarana pembelajaran yang kurang baik.
7. Bagi para peneliti yang akan melakukan penelitian lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan, sarana prasarana dan kepuasan siswa diharapkan dapat melakukan penelitian dengan menambahkan variabel dalam penelitian sesuai dengan teori, sehingga pembahasan mengenai kualitas pelayanan, sarana prasarana dan kepuasan siswa akan menjadi lebih luas lagi, selain itu, penulis selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan responden yang lebih banyak lagi.